

Algemene voorwaarden

Heldere afspraken voor alle zakelijke diensten van BY WES.

Versie 22 oktober 2026

1. Voor wie en waarvoor

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle offertes, opdrachten, overeenkomsten en vervolgoopdrachten van BY WES B.V. met zakelijke opdrachtgevers, voor zover zij vóór of bij het sluiten van de overeenkomst van toepassing zijn verklaard en beschikbaar zijn gesteld. Een opdrachtgever handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. BY WES richt deze dienstverlening niet op consumenten.

Onder de diensten vallen onder meer strategie en consultancy, branding, logo's en brandbooks, ontwerp en content, websites, webshops, software en koppelingen, AI-oplossingen en automatisering, social advertising en andere marketing, websitechecks, beveiliging en opschoning, hosting, beheer, ondersteuning, training en onderhoud. Per dienst gelden ook de relevante bijzondere bepalingen hieronder.

De offerte of opdrachtbevestiging bepaalt wat BY WES concreet levert. Specifieke schriftelijke afspraken gaan voor op deze voorwaarden. Een verwerkersovereenkomst gaat voor voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft. Inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever gelden alleen als BY WES die uitdrukkelijk schriftelijk aanvaardt.

Schriftelijk betekent ook een duidelijke bevestiging per e-mail of WhatsApp die kan worden bewaard. Wijzigingen van deze voorwaarden gelden niet automatisch voor bestaande opdrachten; daarvoor is een nieuwe afspraak nodig.

2. Offerte, plan en opdracht

Een offerte is geldig gedurende de daarin genoemde termijn, of anders dertig dagen na de offertedatum. Kennelijke vergissingen mogen worden gecorrigeerd voordat een opdracht tot stand komt. Een opdracht ontstaat na schriftelijk akkoord op de offerte of opdrachtbevestiging. Een verzoek om informatie of een gratis websitecheck is geen betaalde opdracht.

Bij websites, webshops en AI-oplossingen leggen partijen eerst het plan, de te leveren onderdelen, de prijs en de afbakening vast. Het aantal concepten, correctierondes, pagina's, functies, koppelingen en eventuele migratie wordt in het plan of de offerte beschreven. Verkenning of advies vooraf is alleen betaald als dat vooraf is afgesproken.

Een planning berust op tijdige betaling, aanlevering, feedback en toegang. Een datum is alleen een fatale termijn als dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Bij vertraging informeert BY WES de opdrachtgever en stemmen partijen de gevolgen af.

3. Prijzen en betaling

Alle prijzen zijn in euro's en exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Een vaste prijs geldt voor de overeengekomen omvang. Advertentiebudget, domeinen, hosting, betaalproviders, licenties, abonnementen en verbruikskosten van externe diensten zijn alleen inbegrepen als de offerte dat vermeldt.

Voor websites, webshops en AI-oplossingen geldt: 50% vooruit na schriftelijk akkoord op het plan en de opdracht, en 50% bij oplevering. BY WES begint na ontvangst van de eerste betaling. Oplevering betekent dat het overeengekomen resultaat voor controle beschikbaar is gesteld; wezenlijke gebreken worden behandeld zoals beschreven onder Oplevering en herstel. Livegang en de definitieve overdracht vinden plaats na betaling van het verschuldigde saldo, tenzij schriftelijk anders afgesproken.

Alle overige diensten worden volledig vooraf betaald. Terugkerende diensten worden vooraf per overeengekomen periode gefactureerd. Advertentiebudget en externe kosten worden vooraf beschikbaar gesteld of rechtstreeks door de opdrachtgever aan de leverancier betaald. De offerte kan een uitdrukkelijke afwijking bevatten.

De betaaldata staan op de factuur of in de opdrachtbevestiging. Een vooruitbetaling moet in ieder geval binnen zijn vóór de start van de betreffende werkzaamheden of periode. Bij een betalingsachterstand kan BY WES, na schriftelijke waarschuwing en een redelijke termijn om alsnog te betalen, het betrokken werk of de betrokken dienst opschorten. BY WES houdt daarbij rekening met de gevolgen voor de opdrachtgever.

Na het intreden van verzuim zijn de toepasselijke wettelijke handelsrente en redelijke incassokosten verschuldigd voor zover de wet dat toestaat. Een concrete, gemotiveerde betwisting van een factuur wordt zo snel mogelijk besproken; het onbetwiste deel blijft verschuldigd.

4. Samenwerking en meerwerk

De opdrachtgever levert tijdig juiste informatie, materiaal, beslissingen en noodzakelijke toegang aan en zorgt dat een contactpersoon bevoegd is om goedkeuring te geven. BY WES behandelt verstrekte toegang vertrouwelijk en vraagt niet meer rechten dan nodig voor de opdracht.

Nieuwe wensen, wijzigingen van een goedgekeurd plan of extra werk buiten de afgesproken omvang zijn meerwerk. BY WES beschrijft vooraf de gevolgen voor prijs en planning en voert betaald meerwerk pas uit na akkoord. Het herstellen van een eigen fout binnen de overeengekomen opdracht is geen meerwerk.

De opdrachtgever beschikt over de benodigde rechten op aangeleverde teksten, beelden, merken, software, datasets en andere materialen. Partijen informeren elkaar als zij een mogelijke onrechtmatigheid ontdekken. Iedere partij blijft verantwoordelijk voor haar eigen handelen.

5. Uitvoering, oplevering en herstel

BY WES voert de opdracht zorgvuldig en deskundig uit. Alleen uitdrukkelijk afgesproken resultaten of garanties zijn resultaatsverplichtingen; advies, onderzoek, marketing en optimalisatie zijn in beginsel inspanningsverplichtingen.

BY WES meldt wanneer een resultaat gereed is voor controle. De opdrachtgever controleert binnen veertien dagen aan de hand van het overeengekomen plan en meldt gebreken zo concreet mogelijk.

Partijen leggen de goedkeuring of de nog uit te voeren herstelpunten schriftelijk vast. Uitblijven van een reactie geldt niet op zichzelf als afstand van rechten bij gebreken.

Afwijkingen van het overeengekomen plan die aan BY WES zijn toe te rekenen, worden binnen een redelijke termijn zonder extra kosten hersteld. Een wezenlijk gebrek staat goedkeuring van het getroffen onderdeel in de weg. Kleine gebreken die normaal gebruik niet verhinderen worden vastgelegd met een herstelafpraak.

Wijzigingen door de opdrachtgever of derden, gewijzigde externe systemen en nieuwe wensen na oplevering vallen niet vanzelf onder kosteloos herstel. BY WES blijft wel verantwoordelijk voor eigen tekortkomingen. Onderhoud, doorontwikkeling en ondersteuning na oplevering zijn alleen inbegrepen voor zover afgesproken.

6. Branding, ontwerpen en intellectueel eigendom

De opdrachtgever behoudt de rechten op eigen aangeleverde materialen. BY WES behoudt de rechten op voorstellen, niet-gekozen concepten en eerder ontwikkelde methoden, hulpmiddelen en herbruikbare onderdelen, tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken.

Na volledige betaling krijgt de opdrachtgever een blijvend gebruiksrecht op het opgeleverde maatwerk voor het overeengekomen doel, inclusief onderhoud en wijziging door een andere leverancier. De afgesproken bronbestanden, accounts en documentatie worden dan overgedragen. Bij websites, webshops en AI-oplossingen wordt in de offerte beschreven welke broncode en bestanden deel uitmaken van de oplevering.

Als overdracht van auteursrechten op specifiek maatwerk, een logo of ontwerp is afgesproken, leggen partijen vast welke rechten en onderdelen dit betreft en verzorgen zij de daarvoor vereiste ondertekende akte. Betaling alleen draagt auteursrechten niet automatisch over. Tot een rechtsgeldige overdracht geldt het hiervoor beschreven gebruiksrecht.

Onderdelen van derden, zoals lettertypen, stockmateriaal, open-sourcesoftware en platformdiensten, vallen onder hun eigen licenties. BY WES maakt wezenlijke gebruiksbeperkingen en terugkerende licentiekosten vooraf bekend. Een ontwerp- of brandingopdracht omvat geen volledige merkenrechtelijke beschikbaarheidscontrole of merkregistratie, tenzij dat is afgesproken.

BY WES gebruikt de naam, het logo, beelden of resultaten van een opdrachtgever als openbare case of referentie alleen na diens schriftelijke akkoord. Vertrouwelijke gegevens worden daarbij niet gepubliceerd.

7. Websites, webshops en software

De opdracht beschrijft de functies, ondersteunde apparaten en browsers, koppelingen en eventuele migratie. Maatwerk kan gebruikmaken van gangbare technische bouwstenen en externe diensten. Dat maakt zulke externe onderdelen niet tot exclusief eigendom van de opdrachtgever.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud, producten, prijzen, klantcommunicatie en juridische verplichtingen van de eigen onderneming en webshop. BY WES voert de overeengekomen technische inrichting uit en signaleert bekende belemmeringen binnen de opdracht. Juridische teksten, fiscale inrichting, toegankelijkheidsaudits en certificering zijn alleen inbegrepen als dat is afgesproken.

Beschikbaarheid, tarieven en wijzigingen van externe platforms, betaalproviders en API's vallen niet onder de zeggenschap van BY WES. BY WES informeert over bekende gevolgen en stelt zo nodig een

aanpassing voor. Extra werkzaamheden worden vooraf afgestemd; dit beperkt de verantwoordelijkheid voor eigen fouten niet.

8. Marketing, advertenties en content

Partijen spreken vooraf af welke kanalen, werkzaamheden, rapportage, budgetten en bevoegdheden gelden. BY WES verhoogt een overeengekomen advertentiebudget niet zonder akkoord. De vergoeding van BY WES staat los van het mediabudget, tenzij anders afgesproken.

Bereik, posities in zoekmachines, leads, omzet, conversies en rendement kunnen niet worden gegarandeerd. Resultaten hangen ook af van markt, aanbod, budget, meetbaarheid en besluiten van platforms. Rapportages worden toegelicht op basis van de beschikbare gegevens.

De opdrachtgever onderbouwt claims over producten en diensten en keurt materiaal goed volgens de afgesproken werkwijze. Partijen stemmen af wie verantwoordelijk is voor trackingtoestemming, doelgroepen en rechtmatige gegevensaanlevering. BY WES mag onrechtmatige opdrachten weigeren. Advertentie- en analyseaccounts worden waar mogelijk op naam van de opdrachtgever ingericht.

9. AI en automatisering

Het plan beschrijft het beoogde gebruik, de gegevensbronnen, toegestane handelingen, externe modellen en relevante verbruikskosten. Partijen spreken testscenario's, menselijke controle en eventuele goedkeuringsstappen af voordat een toepassing operationeel wordt ingezet.

AI-uitvoer kan onjuist, onvolledig, niet uniek of ongeschikt zijn. BY WES test de overeengekomen werking; de opdrachtgever zorgt voor de afgesproken controle bij gebruik. Een toepassing mag niet zonder afzonderlijke afspraken worden ingezet voor ingrijpende beslissingen over personen of andere toepassingen waarvoor aanvullende wettelijke eisen gelden.

Vertrouwelijke gegevens en persoonsgegevens worden alleen in een externe AI-dienst verwerkt als daarvoor een passende grondslag, toestemming of instructie, beveiliging en waar nodig een verwerkersovereenkomst zijn geregeld. BY WES gebruikt klantgegevens niet voor het trainen van algemene modellen zonder afzonderlijke uitdrukkelijke afspraak en geldige juridische basis.

Wijzigingen van modellen, tarieven en API's kunnen invloed hebben op de werking. Monitoring, aanpassing en doorontwikkeling na oplevering zijn alleen onderdeel van de dienst voor zover afgesproken. Partijen leggen vast welke rollen en verplichtingen zij volgens toepasselijke AI-regels vervullen.

10. Websitecheck, beveiliging en opschoning

Een gratis websitecheck is een eerste persoonlijke beoordeling van beschikbare signalen. De aanvraag geeft geen automatische veiligheidsuitslag en is geen garantie dat alle kwetsbaarheden, besmettingen of ongewenste pagina's worden ontdekt. Een betaalde opschoning of uitgebreid onderzoek start alleen na een afzonderlijke opdracht.

De opdrachtgever is bevoegd om onderzoek en werkzaamheden aan de betrokken website, accounts en systemen toe te staan. Actieve beveiligingstests, ingrijpende wijzigingen en onderzoek buiten de afgesproken systemen vereisen voorafgaande toestemming en afbakening. BY WES gebruikt toegang uitsluitend voor de opdracht.

Vóór wijzigingen stemmen partijen af welke back-up beschikbaar is, wie deze maakt en hoe herstel kan plaatsvinden. Als een bruikbare back-up ontbreekt, bespreekt BY WES de risico's en vervolgstappen vóór ingrijpende werkzaamheden. Waar nodig wordt een tijdelijke onderbreking afgesproken.

BY WES onderzoekt en behandelt de afgesproken besmetting en oorzaak zorgvuldig en controleert het resultaat binnen de overeengekomen omvang. Volledige veiligheid, herstel van alle verloren data en voorkoming van nieuwe aanvallen kunnen niet worden gegarandeerd. Niet-ondersteunde systemen, verborgen problemen en nieuw ontstane besmettingen kunnen extra werk vereisen; BY WES bespreekt dat vooraf. Eigen tekortkomingen worden volgens de herstelafspraken behandeld.

Een beveiligingsincident kan ook een datalek zijn. Partijen informeren elkaar zonder onnodige vertraging over relevante aanwijzingen en spreken af wie de melding beoordeelt. De wettelijke verantwoordelijkheden en een eventuele verwerkersovereenkomst blijven leidend.

11. Hosting, onderhoud en abonnementen

Een abonnement omvat alleen de afgesproken werkzaamheden, systemen en capaciteit. Back-upfrequentie, bewaartermijn, herstel, monitoring en reactietijden worden in de offerte of onderhoudsafspraken vastgelegd. Zonder afzonderlijke afspraak is er geen 24/7-bereikbaarheid of gegarandeerde beschikbaarheid.

Een terugkerende overeenkomst loopt gedurende de afgesproken minimumduur en daarna voor onbepaalde tijd, tenzij anders afgesproken. Na die minimumduur kan iedere partij schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van één maand. Vooraf betaalde bedragen voor tijd na de geldige einddatum worden terugbetaald.

Voor het aangeboden pakket opschonen met beveiligingsonderhoud geldt een minimumduur van drie maanden onderhoud, daarna maandelijks opzegbaar met één maand opzegtermijn. Het abonnement begint op de afgesproken startdatum. Een eenmalige opschoning start geen abonnement.

Een prijswijziging voor een doorlopend abonnement wordt minimaal één maand vooraf schriftelijk aangekondigd. De opdrachtgever kan de dienst vóór de ingangsdatum van die wijziging kosteloos beëindigen. Binnen een vaste minimumduur wijzigt de prijs alleen na wederzijds akkoord.

Bij beëindiging werken partijen mee aan een redelijke overdracht van eigen data, domeinen en accounts. BY WES licht vooraf toe welke export beschikbaar is, welke hulp betaald is en wanneer toegang en opslag eindigen. Bewaar- en verwijderafspraken uit de privacyverklaring en verwerkersovereenkomst blijven gelden.

12. Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

Partijen houden vertrouwelijke informatie geheim, gebruiken deze alleen voor de opdracht en delen deze uitsluitend met personen die haar voor de uitvoering nodig hebben en aan passende geheimhouding zijn gebonden. Dit geldt niet voor informatie die al rechtmatig openbaar is, zelfstandig is ontwikkeld of volgens de wet moet worden verstrekt.

Voor persoonsgegevens die BY WES voor eigen bedrijfsvoering verwerkt, geldt de privacyverklaring. Als BY WES persoonsgegevens namens de opdrachtgever verwerkt, sluiten partijen vóór die verwerking een verwerkersovereenkomst met een concrete beschrijving van de verwerking, beveiliging en ingeschakelde partijen. Deze voorwaarden vervangen die overeenkomst niet.

Partijen beperken gegevens en toegang tot wat nodig is. Gegevens mogen niet voor andere doelen worden hergebruikt zonder passende afspraak en rechtsgrond. Dwingende privacywetgeving gaat vóór een afwijkende contractuele bepaling.

13. Stopzetten, tekortkomingen en overmacht

De opdrachtgever kan een opdracht schriftelijk stopzetten. Partijen rekenen dan de aantoonbaar uitgevoerde werkzaamheden en vooraf goedgekeurde, redelijkerwijs niet annuleerbare externe kosten af, met inachtneming van toepasselijk recht. Niet verdiende vooruitbetalingen worden verrekend of terugbetaald. Voor lopende abonnementen gelden ook de afgesproken minimumduur en opzegging.

Bij een tekortkoming krijgt de andere partij een schriftelijke omschrijving en een redelijke termijn voor herstel, tenzij herstel onmogelijk is of de wet een ingebrekestelling niet verlangt. Ontbinding of opschorting moet in verhouding staan tot de tekortkoming.

Bij overmacht informeert de getroffen partij de ander zo snel mogelijk en beperkt zij de gevolgen. Een externe storing is alleen overmacht voor zover zij buiten de invloed en verantwoordelijkheid van de partij ligt en redelijkerwijs niet kon worden voorkomen of opgevangen. Duurt overmacht langer dan zestig dagen, dan kan iedere partij het niet-uitgevoerde deel beëindigen. Vooruitbetalingen voor dat deel worden terugbetaald.

14. Aansprakelijkheid

BY WES is aansprakelijk voor schade door een toerekenbare tekortkoming voor zover aan de wettelijke voorwaarden voor aansprakelijkheid is voldaan. Waar herstel mogelijk is, krijgt BY WES eerst een redelijke gelegenheid de tekortkoming te herstellen en schade te beperken.

Voor zakelijke opdrachten is de totale aansprakelijkheid van BY WES beperkt tot het bedrag exclusief btw dat voor de betreffende opdracht is overeengekomen. Bij een doorlopende opdracht is dit maximaal de vergoeding over de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. Doorbelast mediabudget en kosten van externe leveranciers tellen niet mee voor deze berekening. Bij een kosteloze websitecheck geldt, bij gebreke van een vergoeding, geen contractuele beperking tot nul euro.

BY WES vergoedt binnen deze begrenzing directe schade, waaronder redelijke kosten om een eigen tekortkoming vast te stellen, schade te beperken en gegevens te herstellen. Gederfde winst, gemiste besparingen en gevolgschade zijn uitgesloten voor zover de wet dat toelaat.

Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding, bij schade door overlijden of letsel, of voor zover dwingend recht een beperking verbiedt. Zij beperken geen rechten die betrokkenen rechtstreeks aan de AVG ontleen. De opdrachtgever neemt redelijke maatregelen om schade te voorkomen of te beperken.

15. Klachten, recht en geschillen

Meld een klacht of gebrek zo snel als redelijkerwijs mogelijk, met een concrete toelichting, via wesley@bywes.nl of WhatsApp op 06 3928 7400. BY WES bevestigt de ontvangst en bespreekt een passende vervolgstap. Een klacht laat wettelijke rechten onverlet.

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen. Als dat niet lukt, wordt het geschil voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst.

Als een bepaling ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen gelden voor zover dat juridisch mogelijk is. Partijen zoeken een geldige afspraak die zo goed mogelijk bij het oorspronkelijke doel aansluit.

Bedrijfsgegevens

BY WES B.V.

Lylantseplein 1, 2908 LH Capelle aan den IJssel, Nederland

KVK 99092549 · Btw NL868792408B01

wesley@bywes.nl · WhatsApp 06 3928 7400